



N/Réf. : 0305-2011-A2
N/SSIC (WebCIMS) : 85188

31 juillet 2012

Rico Rosonina
332-1ère Avenue
Deux-Montagnes (Québec)
J7R 4Y6

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint un exemplaire du rapport préliminaire d'enquête au sujet de la plainte que vous avez déposée par l'entremise de M. Jean Poirier, vice-président de la section locale 1751 de l'Association internationale des machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatiale (AIMTA), selon laquelle Air Canada ne respecte pas vos droits en vertu de la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, soit de travailler dans un milieu propice à l'utilisation de la langue officielle de votre choix. La pétition que vous avez signée dénonce que la formation, la supervision, les systèmes informatisés et les autres outils de travail ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.

Veillez nous faire parvenir vos commentaires relativement aux conclusions préliminaires d'enquête dans les 30 jours suivant la date de la présente lettre. Ces commentaires seront pris en considération lors de la rédaction du rapport final. Si aucun commentaire n'est reçu à l'intérieur du délai mentionné ci-dessus, il sera conclu que vous acceptez les constatations telles qu'elles sont formulées. Un exemplaire du rapport préliminaire d'enquête a aussi été transmis à Air Canada.

Vous trouverez ci-joint la version anglaise de la présente lettre ainsi que les versions française et anglaise du rapport préliminaire d'enquête.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Graham Fraser

P.j.

juillet 2012

OBLIGATIONS D'AIR CANADA ENVERS SES EMPLOYÉS EN POSTE DANS LE SECTEUR DE LA MAINTENANCE DANS LA RÉGION DE MONTRÉAL AUX TERMES DE LA PARTIE V

RAPPORT PRÉLIMINAIRE

Numéro de dossier : 0065-2011-A2
N/SSIC(WebCIMS) : 85188

Introduction

En février 2011, le Commissariat aux langues officielles a reçu 437 plaintes relatives aux obligations linguistiques d'Air Canada envers ses employés du secteur *Maintenance Air Canada* de la région de Montréal, dont certains travaillaient à Air Canada et d'autres avaient été prêtés à Aveos Performance Aéronautique Inc., une entreprise privée.

Dans leurs plaintes, les plaignants affirmaient que leurs droits linguistiques n'étaient pas respectés par Air Canada à l'égard de services tels que la formation, la surveillance et les instruments de travail qui doivent être offerts dans la langue officielle de leur choix, soit le français.

Au cours de l'enquête, nous avons communiqué à plusieurs reprises avec les représentants du bureau des langues officielles d'Air Canada. En ce qui concerne les plaignants, nous avons communiqué avec un représentant des 437 plaignants. Nous avons également examiné tous les documents pertinents qui nous avaient été remis et soumis plusieurs demandes de renseignements afin d'obtenir des réponses à certaines de nos questions.

Contexte

Au moment où les plaintes ont été déposées, les plaignants travaillaient dans le domaine de la maintenance et de la réparation des aéronefs au sein du secteur *Maintenance Air Canada*. En outre, plusieurs employés avaient été prêtés à Aveos, une entreprise privée, selon les conditions d'une entente de service signée entre Air Canada et Aveos le 22 juin 2007 (l'entente du 22 juin 2007). Pendant toute la durée de l'entente, les employés étaient payés par Air Canada.

Les plaintes alléguaient qu'Air Canada ne respectait pas ses obligations en matière de langue de travail à l'égard des employés qui travaillaient dans le secteur *Maintenance Air Canada* dans la région de Montréal, ainsi qu'il est énoncé dans la partie V de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Les plaintes viennent de tous les secteurs de la maintenance : du secteur de la révision générale, du département de la réparation des composantes, du département de l'entretien des moteurs, de la maintenance en ligne, du département de la logistique et de la planification.

Les plaignants du secteur *Air Canada Maintenance* soutenaient ce qui suit :

- La formation – La formation n'est pas offerte en français aux employés d'Air Canada, y compris aux employés prêtés à Aveos par Air Canada;

- les supérieurs soient aptes à communiquer avec leurs subordonnés dans les deux langues officielles et à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans ces deux langues (alinéa 36(1)c)).

Outre les mesures précises susmentionnées, le paragraphe 36(2) exige que les institutions fédérales veillent à ce que toutes les mesures raisonnables soient prises en vue de créer et de maintenir en leur sein un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et de permettre à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre.

Formation des employés du secteur *Maintenance Air Canada*, y compris les employés prêtés à Aveos

Constatations et analyse

Au moment où les plaintes ont été reçues par le Commissariat, certains plaignants travaillaient dans le secteur *Maintenance Air Canada* tandis que d'autres travaillaient chez Aveos en raison d'une entente de service entre Air Canada et Aveos. Ceux qui étaient prêtés à Aveos ne perdaient pas leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix au cours de cette période. Ainsi qu'il a été mentionné, ce principe a été établi lors d'une enquête antérieure dont a fait l'objet Air Canada.

Les plaignants ont présenté une longue liste de cours de formation qui leur sont offerts et qui s'intitulent « *Training Event Summary* ». Ils ont précisé que la majorité des cours étaient offerts en anglais uniquement. Lorsque cette question a été portée à l'attention d'Air Canada et cette dernière a répondu ceci : « Certains des cours sont présentement disponibles dans les deux langues d'autres non ». Air Canada a refusé de nous fournir la liste des cours, arguant que la propriété de celle-ci faisait l'objet d'une contestation devant les tribunaux avec Aveos.

Dans leurs plaintes, les plaignants ont fait valoir que malgré leurs demandes de recevoir leur formation liée au travail (p. ex., cours d'endossement en mécanique, formation en ligne, etc.) dans la langue officielle de leur choix, la direction a décidé de ne pas donner aux employés la possibilité de le faire mais de la dispenser en anglais seulement. Le représentant des plaignants a donné le récent exemple suivant : en avril 2012, un employé d'Air Canada a demandé de suivre le cours d'endossement en français, mais sa demande a été refusée et il a été avisé de se présenter au cours de formation en anglais. Il a été informé par écrit que s'il ne se présentait pas au cours, son geste serait considéré comme un acte d'insubordination et pourrait entraîner de graves mesures disciplinaires susceptibles de mener à son congédiement.

En ce qui a trait à la formation, qui d'après les plaignants n'est pas disponible dans les deux langues officielles, les renseignements qui ont été communiqués aux responsables des langues officielles chez Air Canada sont les suivants :

- Cours d'endossement d'avions obligatoire pour tous les mécaniciens licenciés;
- Cours de formation de système informatique TRAX (nouveau système informatique d'Air Canada);
- Formation en ligne sur les alertes de maintenance.

Air Canada maintient que les cours d'endossement ne peuvent se donner en français à cause des manuels d'entretien qui sont fournis par les avionneurs en anglais seulement. En outre, en ce qui concerne le cours d'endossement et les cours de formation en aviation similaires, Air

destinés, notamment à titre individuel ou à titre de services auxiliaires centraux. Cela inclut la formation professionnelle.

Même si les employés précisent quelle est leur langue officielle préférée lorsqu'ils s'inscrivent à un cours, il ne semble pas y avoir de suivi de la part d'Air Canada pour veiller à ce que les employés reçoivent finalement une formation dans cette langue. Certains plaignants ont clairement indiqué que s'ils ne veulent pas être privés d'un cours, ils sont obligés de le prendre en anglais, puisqu'il n'est pas clair si ou quand le cours sera offert en français.

En ce qui a trait au cours d'endossement et aux cours liés à l'aviation, rien n'interdit Air Canada de dispenser un enseignement en classe en français, même si le matériel de cours utilisé est en anglais, d'autant qu'il est possible d'avoir un formateur bilingue sur place, comme c'était le cas pour le cours Trax susmentionné. Il doit y avoir concertation pour veiller systématiquement à ce que les employés qui demandent une formation en français obtiennent le soutien nécessaire, y compris des formateurs bilingues et le matériel approprié en français qui aideront les employés à suivre la formation.

Compte tenu de notre analyse, nous concluons qu'Air Canada ne s'est pas acquittée de son obligation de donner une formation aux employés du secteur *Maintenance Air Canada* dans la langue officielle de leur choix, en l'espèce, le français. Comme pour les employés d'Air Canada prêtés à Aveos, l'obligation d'Air Canada de s'assurer que les droits linguistiques de ses employés étaient maintenus et respectés pendant la période où ils étaient prêtés à Aveos ne prenait pas fin avec la signature de l'entente entre Air Canada et Aveos. Au contraire, Air Canada avait un rôle de surveillance à jouer étant donné qu'elle a la responsabilité ultime de veiller à ce que les droits linguistiques des employés soient respectés. Cette obligation incombe directement à Air Canada.

Cette partie de la plainte est donc fondée.

Recommandations - Formation

Pour qu'Air Canada s'acquitte des obligations linguistiques énoncées à la partie V de la *Loi* à l'égard des employés affectés dans le secteur *Maintenance Air Canada* à Montréal et s'assure que les droits linguistiques de ses employés sont respectés par rapport aux besoins en matière de formation, le commissaire aux langues officielles recommande qu'Air Canada :

1. respecte les droits des employés en offrant de la formation en temps opportun et d'égale qualité dans la langue officielle de leur choix, notamment la formation en ligne (par exemple, une formation sur les alertes de maintenance), et en leur faisant subir les évaluations dans la langue en question;
2. officialise ses processus de manière à ce que les employés qui désirent recevoir une formation en français bénéficient d'un formateur bilingue et d'un matériel de cours approprié dans cette langue;
3. mette en place des mécanismes de suivi pour veiller à ce que la formation et les examens soient activement offerts aux employés dans les deux langues officielles et qu'il n'y ait pas de délai lorsqu'une formation ou un examen est demandé en français.

Bilinguisme des gestionnaires et de la haute direction

Les données obtenues des responsables des langues officielles chez Air Canada montrent qu'il y aurait 89 postes de gestionnaires et de membres de la haute direction dans le secteur *Maintenance Air Canada*. Sur ce nombre, 62 seraient considérés comme bilingues par l'institution, c'est-à-dire que leurs titulaires posséderaient des niveaux de français 3 ou 4, qui sont les niveaux considérés comme bilingues par la classification en vigueur chez Air Canada. L'institution admet par omission que, conséquemment, 27 gestionnaires ne sont pas bilingues. Par ailleurs, selon les données obtenues du représentant des plaignants, au moins 4 membres de la haute direction ne sont pas en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Quoi qu'il en soit, on peut constater que près du tiers des superviseurs du secteur *Maintenance Air Canada*, membres de la haute direction et des gestionnaires confondus, sont dans l'impossibilité de respecter les obligations linguistiques en matière de langue de travail auxquelles l'institution est tenue. En effet, certains membres de la haute direction ne sont pas bilingues, tout comme près du tiers des gestionnaires ne peuvent ni superviser les employés dans les deux langues officielles, ni communiquer avec eux dans la langue qu'ils choisissent, sauf bien entendu lorsqu'il s'agit de la seule langue qu'ils maîtrisent.

En ce qui concerne le bilinguisme des membres de la haute direction, les responsables des langues officielles nous ont affirmé que puisqu'ils n'avaient pas de lien de supervision direct avec les mécaniciens, ils n'y étaient pas tenus. Conséquemment, le bilinguisme ne serait pas exigé d'eux. Des mesures administratives seraient tout de même prises dans l'exercice de leurs fonctions, à savoir que des personnes bilingues accompagneraient ces membres de la haute direction lors de réunions ou d'autres circonstances nécessitant l'usage des deux langues officielles. Cette façon de faire démontre une interprétation restrictive de la partie V de la *Loi*.

Langue de communication lors des réunions

Lorsqu'il est question de la langue utilisée lors des réunions, les responsables des langues officielles affirment que la langue utilisée varie selon la composition du groupe. Lorsqu'il y a des participants qui ne parlent pas français, la réunion sera tenue en anglais par défaut, mais les participants seront invités à poser des questions ou à s'exprimer dans la langue officielle leur choix. Ici encore, cela contrevient à la *Loi* puisque les gestionnaires ne communiquent pas au cours des réunions dans la langue choisie par les employés, mais seulement dans la seule langue qu'ils maîtrisent, ou encore dans la langue des participants anglophones unilingues.

De plus, la pratique voulant que les réunions soient tenues en anglais, même si les participants sont invités à poser des questions ou à s'exprimer dans la langue de leur choix, démontre que le milieu de travail n'est pas propice à l'usage des deux langues officielles puisque l'on opte pour l'une au détriment de l'autre.

Selon les données fournies par les responsables des langues officielles chez Air Canada, les réunions ne sont tenues dans les deux langues officielles seulement lorsque tous les membres du groupe sont bilingues. Or, si près du tiers de l'ensemble des membres de la haute direction et des gestionnaires en poste dans le secteur *Maintenance Air Canada* est unilingue, il est raisonnable de penser que peu de réunions se passent effectivement dans les deux langues officielles.

puissent communiquer avec les employés dans la langue officielle choisie par ces derniers. Air Canada a par conséquent contrevenu aux alinéas 35(1)a) et 36(1)(c) et au paragraphe 36(2) de la *Loi*.

Pour cette raison, cet aspect de la plainte est fondé.

Recommandations - Supervision

Afin de respecter ses obligations linguistiques en vertu de la partie V de la *Loi*, le commissaire aux langues officielles recommande qu'Air Canada :

4. développe un plan d'action dans un délai de 6 mois afin de s'assurer que tous les gestionnaires du secteur *Maintenance Air Canada* oeuvrant à Montréal qui ne sont pas bilingues suivent une formation qui les habilite à atteindre au moins le niveau 3 de bilinguisme en deçà d'une période de 30 mois;
5. s'assure que toutes les interactions et les communications entre les gestionnaires et les employés du secteur *Maintenance Air Canada*, y compris les réunions et les courriels, se déroulent dans la langue officielle choisie par les employés et s'assure dans ce but que des mesures administratives sont mises en place lorsque cela s'avère nécessaire.

Outils de travail des employés du secteur *Maintenance Air Canada*

Constatations et analyse

Les plaignants affirmaient que les bulletins techniques, la documentation technique (p. ex. : règlement aérien, manuel de maintenance, etc.) qui sont utilisés d'une manière courante par les employés afin d'accomplir leur travail sur une base quotidienne, ainsi que tout autre document technique ne seraient pas conformes à la *Loi* puisqu'ils seraient disponibles seulement en anglais.

L'alinéa 36(1)a) de la *Loi* mentionne que, dans les régions désignées bilingues, la documentation et le matériel d'usage courant généralisé soient fournis aux employés dans les deux langues officielles afin qu'ils puissent effectuer leur travail.

Manuels et autres documents

Les plaignants ont affirmé que les bulletins techniques et la documentation technique tels, entre autres, le Règlement aérien et le manuel d'entretien, qui sont utilisés régulièrement par les employés du secteur *Maintenance Air Canada* pour accomplir leur travail quotidien, ne sont disponibles qu'en anglais.

Air Canada soutient que les manuels utilisés comme outils de travail par les employés du secteur *Maintenance Air Canada* sont disponibles dans les deux langues officielles, à l'exception de ceux qui proviennent des avionneurs. Toutefois, Air Canada a confirmé que le manuel de contrôle, les bulletins techniques, les alertes de maintenance (susmentionnés) et les bulletins sur la qualité ne sont pas disponibles en français. En outre, les responsables des langues officielles chez Air Canada ont indiqué que d'autres documents techniques faisant partie du système ANAV ne sont pas disponibles en français parce qu'ils font référence aux manuels d'utilisation qui peuvent être consultés par le personnel partout au pays.

Manuels d'utilisation des avionneurs

Air Canada a affirmé que ces manuels sont offerts en anglais seulement par Boeing, Airbus ou Bombardier. Cependant, à l'appui des arguments des plaignants, à savoir que leurs outils de travail doivent être accessibles en français, leur représentant a invoqué la décision rendue en octobre 2010 par la Cour d'appel de Paris qui obligeait Air France à mettre à la disposition de ses employés des documents techniques en français relativement aux avions de Boeing.

En outre, lorsque nous avons communiqué avec le directeur adjoint des études de l'École nationale d'aérotechnique, le plus important établissement d'enseignement en aéronautique au niveau collégial au Canada et le seul au Québec qui forme des techniciens dans les domaines de la construction des aéronefs, de la maintenance et de l'avionique, ce dernier a affirmé qu'Airbus donne à ses clients la possibilité de produire de la documentation technique en français moyennant des frais supplémentaires.

Conclusion – Outils de travail

Air Canada ne conteste pas son obligation de veiller à ce que ses employés aient accès à des outils de travail d'usage courant dans la langue officielle de leur choix, conformément à ses obligations dans la région de Montréal aux termes de la partie V de la *Loi*.

Toutefois, à la lumière des réponses obtenues, il est clair qu'il n'y a pas d'engagement de la part d'Air Canada à veiller à ce que ces outils de travail soient mis à la disposition des employés en anglais et en français simultanément. En fait, de nombreux outils de travail utilisés tous les jours par le personnel du secteur *Maintenance Air Canada* sont présentement disponibles en anglais seulement. De plus, la tendance observée est la suivante : Air Canada fait valoir que l'anglais est la langue utilisée dans le secteur aéronautique pour justifier de ne pas mettre à la disposition de ses employés des outils de travail dans les deux langues officielles, même lorsqu'il n'y a aucune restriction en ce sens. En effet, comme mentionné plus haut, la position d'Air Canada a changé au cours de l'enquête en ce qui a trait à la traduction des alertes de maintenance qui, semble-t-il, seront désormais traduites en français.

Dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'il ne sera pas possible de fournir les outils de travail dans les deux langues officielles, Air Canada pourrait envisager de préparer des glossaires bilingues et d'autres outils se rapportant aux termes techniques utilisés par les avionneurs, à l'intention des employés qui choisissent le français comme langue officielle. De la même façon, Air Canada viendrait sûrement en aide aux employés qui choisissent de travailler en anglais en veillant à ce qu'ils aient accès à autant de documentation et de matériel possible s'il s'avérait que les instruments de travail n'étaient disponibles qu'en français.

Enfin, Air Canada doit démontrer un engagement clair à l'égard des employés du secteur *Maintenance Air Canada* en prenant des mesures concrètes, au lieu d'adopter une interprétation minimaliste de ses obligations en matière de langue de travail. Ainsi, Air Canada doit jouer un rôle proactif en vue d'assurer que les droits de ses employés au chapitre de la langue de travail soient respectés; il ne devrait pas incomber aux employés de prendre des mesures pour défendre leurs droits.

Par conséquent, la présente partie de la plainte est fondée.

Résumé

En ce qui concerne le secteur *Maintenance Air Canada*, à la lumière des conclusions de l'enquête, Air Canada n'a pas respecté ses obligations aux termes de la partie V de la *Loi* et, par conséquent, la présente plainte est fondée. Par conséquent, le commissaire aux langues officielles recommande qu'Air Canada :

Recommandations

1. respecte les droits linguistiques des employés en offrant de la formation dans la langue officielle de leur choix en temps opportun et d'égale qualité, y compris la formation en ligne (p.ex., la formation sur les alertes de maintenance), et en leur faisant subir les évaluations dans la même langue;
2. officialise ses processus de manière à ce que les employés qui désirent recevoir une formation en français bénéficient d'un formateur bilingue et d'un matériel de cours approprié dans cette langue;
3. mette en place des mécanismes de suivi pour veiller à ce que la formation et les examens soient activement offerts aux employés dans les deux langues officielles et qu'il n'y ait pas de délai lorsqu'une formation est demandée en français;
4. développe un plan d'action dans un délai de 6 mois afin de s'assurer que tous les gestionnaires du secteur *Maintenance Air Canada* oeuvrant à Montréal qui ne sont pas bilingues suivent une formation qui les habilite à atteindre au moins le niveau 3 de bilinguisme en deçà d'une période de 30 mois;
5. s'assure que toutes les interactions et les communications entre les gestionnaires et les employés du secteur *Maintenance Air Canada*, y compris les réunions et les courriels, se déroulent dans la langue officielle choisie par les employés et s'assure dans ce but que des mesures administratives sont mises en place lorsque cela s'avère nécessaire;
6. réalise un examen exhaustif de tous les outils de travail utilisés par les employés, y compris les documents en ligne, pour s'assurer qu'ils sont disponibles dans les deux langues officielles;
7. traduise en français et mette à la disposition des employés les outils de travail qui ne sont pas présentement disponibles dans cette langue, y compris le *Control Manual*, les bulletins sur la navigabilité, les bulletins techniques, les alertes de maintenance et les bulletins sur la qualité;
8. veille à ce que les nouveaux outils de travail acquis soient mis à la disposition des employés dans les deux langues officielles en même temps;
9. obtienne des avionneurs la version française des documents techniques utilisés par les employés et, à tout le moins, fournisse un glossaire bilingue des termes techniques utilisés par les avionneurs ainsi que d'autres outils d'accommodement pour aider les employés à exécuter leurs tâches;

- La supervision – Les membres de la haute direction, ainsi que plusieurs superviseurs ne peuvent communiquer en français avec leurs employés lorsqu'ils choisissent cette langue officielle;
- Les outils de travail – Les bulletins techniques, la documentation technique (par ex. : règlement aérien, manuel de maintenance, etc.) qui sont utilisés d'une manière courante par les employés afin d'accomplir leur travail sur une base quotidienne, ainsi que tout autre document technique ne seraient pas conformes à la *Loi* puisqu'ils seraient disponibles seulement en anglais.

La partie V sur la langue de travail s'applique à la situation décrite par les plaignants, qu'il s'agisse des employés d'Air Canada qui travaillaient dans le secteur *Maintenance Air Canada* ou de ceux qui étaient prêtés à Aveos au cours de la période visée. Ainsi qu'il a été établi dans une enquête antérieure effectuée par le Commissariat, les employés prêtés à Aveos demeuraient des employés d'Air Canada et conservaient leurs droits en matière de langue de travail. Toutes les plaintes ont alors été jugées recevables. Par conséquent, des dossiers de plainte ont été ouverts en ce qui concerne Air Canada et une enquête a été menée selon le processus d'enquête formel. Nous avons communiqué à maintes reprises avec le représentant des plaignants de même qu'avec le service des langues officielles d'Air Canada pour obtenir de l'information sur chaque volet mentionné dans les plaintes : la formation, la supervision et les outils de travail. Cependant, au cours de l'enquête, en mars 2012, Aveos a mis fin à ses activités. En conséquence, nous n'étions pas en mesure d'examiner la situation interne à Aveos en ce qui a trait au service de supervision, mais nous avons obtenu des renseignements détaillés sur le personnel de gestion d'Air Canada.

Cadre juridique et méthodologie

L'enquête avait pour but de déterminer dans quelle mesure Air Canada s'acquittait des obligations énoncées dans la partie V de la *Loi* en ce qui concerne les employés du service de la maintenance qui travaillaient dans la région de Montréal. Plus précisément, l'enquête a été effectuée conformément à l'alinéa 35(1)a) et à l'article 36 de la *Loi* et à son esprit.

L'alinéa 35(1)a) exige des institutions fédérales assujetties à la *Loi* de s'acquitter de deux obligations dans les régions bilingues : 1) de créer un milieu de travail qui soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles; 2) de permettre aux membres de la direction et aux employés d'utiliser l'une ou l'autre. Ainsi, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ses employés exercent leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.

L'article 36 énonce les obligations minimales que doivent respecter les institutions fédérales assujetties à la *Loi* pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation de l'anglais et du français dans les régions désignées bilingues. Montréal est une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail. Il incombe aux institutions fédérales de cette région de veiller à ce que :

- les services destinés aux employés à titre individuel et à titre de services centraux soient fournis dans les deux langues officielles (alinéa 36(1)a));
- la documentation et le matériel d'usage courant généralisé soient produits dans les deux langues officielles (alinéa 36(1)a));
- les systèmes informatiques d'usage courant et généralisés puissent être utilisés dans les deux langues officielles (alinéa 36(1)b));

Canada a fait état d'un problème de sécurité pour justifier le fait qu'elle n'offrait ces cours en français.

De plus, la réponse suivante a été fournie par Air Canada à l'égard du cours Trax : « Le premier formateur du cours Trax destiné aux techniciens en poste était bilingue, ce qui aidait, mais pas le deuxième formateur. La documentation a été fournie en français, mais les cours étaient donnés en anglais, et, dans la mesure du possible, on a répondu aux questions en français ». Cette réponse démontre qu'il est possible pour Air Canada d'avoir des formateurs bilingues pour donner le cours et que des formateurs bilingues sont présents sur le terrain à Montréal pour apporter un soutien aux employés. Ce qui fait défaut, c'est un engagement clair et des mesures officielles qui assurent que les employés d'Air Canada qui choisissent de suivre une formation en français obtiennent tout le soutien nécessaire. En outre, il ne devrait y avoir aucun délai en raison de leur choix de suivre une formation dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

En ce qui concerne la formation en ligne sur les alertes de maintenance, Air Canada a seulement confirmé que les alertes sont uniquement en anglais et a indiqué qu'elle a l'intention de les faire traduire à l'avenir. Aucune réponse n'a été reçue afin de pouvoir déterminer si la formation en ligne est offerte dans les deux langues officielles.

Le représentant des plaignants a soulevé la question relative à l'examen de rédacteur technique certifié, en particulier au sujet du fait que cet examen se donnait en anglais seulement. Air Canada a répondu que le but de l'examen est de vérifier si l'employé est capable d'écrire en anglais. Cependant, des recherches effectuées auprès du Centre de communications de l'aviation civile de Transports Canada ont permis de confirmer que l'examen en question est disponible en français. Il faut avoir réussi cet examen pour obtenir une licence de technicien d'entretien d'aéronef.

Des requêtes ont été faites afin de déterminer si les cours donnés en français sont activement offerts aux employés et, le cas échéant, la manière dont cela se fait. Air Canada a répondu ce qui suit : « Au moment de s'inscrire les deux versions du cours sont offertes et l'employé choisit la langue dans laquelle il veut suivre la formation ». Toutefois, le représentant des plaignants nous a mentionné que même si les employés demandent que leur formation soit donnée en français, cela ne garantit pas qu'ils la recevront dans cette langue.

Selon le représentant des plaignants, les cours ne sont pas activement offerts dans les deux langues officielles, la majorité des cours étant offerts en anglais seulement. Le document de 62 pages intitulé *Training Event Summary*, daté du 10 février 2011, qui a été fourni par les plaignants, appuie cet argument car seulement 15 p. cent environ des cours énumérés sont offerts en français.

Air Canada a été questionné sur la fréquence de la formation dispensée en français à Montréal comparativement celle donnée en anglais. Une réponse claire à cette question n'a pas été fournie par Air Canada, qui a simplement affirmé que le nombre varie en fonction du nombre d'inscriptions.

Conclusion – Formation

Aux termes de l'alinéa 36(1)a), il incombe aux institutions fédérales, dans les régions désignées bilingues, de fournir à leur personnel, dans les deux langues officielles, les services qui lui sont

Supervision des employés du secteur *Maintenance Air Canada*

Constatations et analyse

Les plaignants affirmaient que les membres de la haute direction, ainsi que plusieurs superviseurs, ne peuvent communiquer avec leurs employés dans la langue officielle de leur choix. Comme il a été mentionné ci-haut dans la section *Contexte*, la fermeture d'Aveos en mars 2012 a empêché une enquête approfondie sur la supervision des employés qui y travaillaient.

Cependant, le représentant des plaignants a fourni des informations sur la supervision des employés du secteur *Maintenance Air Canada*. Ces informations sont analysées ci-après sous les rubriques suivantes : bilinguisme des gestionnaires et de la haute direction, langue de communication lors des réunions, langue de communication par courriel et formation linguistique à l'intention des gestionnaires et de la haute direction.

L'alinéa 35(1)a) de la *Loi* stipule qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre.

Pour ce faire, l'alinéa 36(1)c) de la *Loi* impose aux institutions fédérales de veiller à ce que, là où il est indiqué de le faire pour que le milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles, les supérieurs soient aptes à communiquer avec leurs subordonnés dans celles-ci et à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans ces deux langues.

Air Canada a donc l'obligation de :

- 1) S'assurer que le milieu de travail est propice à l'usage des deux langues officielles;
- 2) S'assurer que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles et assume les responsabilités suivantes :
 - a. Jouent un rôle de chef de file dans le domaine des langues officielles et veillent à ce que l'institution remplisse ses responsabilités à cet égard;
 - b. Informent les employés de leurs droits et de leurs responsabilités;
 - c. Veillent à ce que les préférences linguistiques soient respectées;
 - d. Permettent aux employés de travailler dans leur langue officielle;
 - e. Offrent des possibilités de formation et de perfectionnement en langue seconde.
- 3) S'assurer que les gestionnaires peuvent communiquer avec leurs employés dans la langue choisie par ces derniers. Les gestionnaires doivent :
 - a. Être en mesure de communiquer avec leurs subordonnés dans la langue officielle choisie par ceux-ci;
 - b. Encourager les employés à travailler dans la langue officielle de leur choix ou à améliorer leur connaissance de la langue seconde;
 - c. Fournir les évaluations de rendement et la formation ou le perfectionnement dans la langue officielle de l'employé;
 - d. Favoriser l'utilisation des deux langues officielles pendant les réunions;
 - e. Mettre tout en œuvre pour améliorer leurs propres compétences en langue seconde.

Langue de communication par courriel

En ce qui concerne les communications par courriel, toujours selon les responsables des langues officielles, les messages envoyés par la direction ainsi que les messages envoyés par le service de communications chez Air Canada le seraient dans les deux langues officielles. Nulle mention n'est faite cependant des modalités employées par les 27 membres de la haute direction et des gestionnaires unilingues pour envoyer leurs communications par courriel dans les deux langues officielles. Les responsables des langues officielles n'ont pas non plus indiqué comment les employés peuvent dans ce contexte obtenir des réponses à leurs questions dans la langue officielle de leur choix.

Formation linguistique à l'intention des gestionnaires et de la haute direction

Des questions ont été posées pour savoir si les personnes occupant des postes de direction ou de supervision qui ne sont pas bilingues recevaient de la formation linguistique, la fréquence de cette formation, et les objectifs qu'elles devaient atteindre. Les réponses à ces interrogations montrent que la formation linguistique est offerte à tous les employés, mais que seuls les employés promus dans des postes qui requièrent le bilinguisme sont tenus d'en suivre. Dans ce cas cependant, la fréquence de la formation linguistique peut varier selon les disponibilités des candidats.

Si l'objectif de la formation est d'habilitier les gestionnaires à communiquer avec le personnel dans les deux langues officielles, selon les responsables des langues officielles, encore faut-il que les gestionnaires soient disponibles pour la suivre. En réalité, le manque de disponibilité des gestionnaires pourrait causer une dilution dans le temps de ladite formation linguistique, ce qui ne favoriserait pas l'atteinte rapide de l'objectif visé au départ. En bout de ligne, ce contexte pourrait contrevenir aux droits linguistiques des employés, étant donné la période potentiellement longue de la formation linguistique de leurs gestionnaires. En ce qui concerne les membres de la haute direction, puisque le bilinguisme n'est pas exigé d'eux, on peut déduire qu'ils ne suivent pas de formation linguistique.

Il ne fait aucun doute que dans les deux cas, celui des gestionnaires comme celui des membres de la haute direction, une formation linguistique qui ne constitue pas une priorité ou qui n'est pas exigée pourrait bien être la source du problème actuel, soit celui du fait que l'on retrouve encore aujourd'hui près du tiers des gestionnaires et membres de la haute direction qui ne sont pas en mesure de communiquer ou de fonctionner dans les deux langues officielles.

Conclusion - Supervision

Étant assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, Air Canada a des obligations linguistiques non seulement en matière de service au public voyageur (partie IV) mais également en matière de langue de travail (partie V). À ce chapitre, l'institution doit s'assurer que le milieu de travail est propice à l'usage des deux langues officielles. Elle doit également s'assurer que ses gestionnaires peuvent communiquer avec leurs employés dans la langue officielle choisie par ces derniers et que les membres de la haute direction sont non seulement bilingues, mais qu'ils assument un leadership en matière de langues officielles, tel qu'énoncé plus haut.

À la lumière de ce qui précède, Air Canada n'a pas rempli ses obligations et n'a pas pris les mesures nécessaires pour s'assurer que l'environnement de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles. Air Canada ne s'est pas non plus assurée que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles ni que tous ses gestionnaires

Au départ, Air Canada a indiqué que « les autres documents mentionnés, le système ANAV, les alertes de maintenance, le matériel didacticiel technique, etc. sont des documents d'aviation de nature technique qui ne devraient pas être traduits ».

Des questions ont ensuite été posées aux responsables des langues officielles au sujet de la disponibilité de certains outils de travail dans les deux langues officielles.

Règlement aérien

Lorsque nous avons demandé si le Règlement aérien était traduit et distribué aux employés simultanément dans les deux langues officielles, nous avons obtenu comme réponse que ce règlement émane de Transports Canada et est disponible dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne le *Special Federal Aviation Regulation 88 (SFAR 88)*, la réponse a été que ce document est disponible dans la langue dans laquelle il a été publié, à savoir en anglais. Le Centre de communications de l'aviation civile de Transports Canada a subséquemment été contacté, et a répondu que ces règles sont créées par la *Federal Aviation Administration (FAA)* qui relève de la responsabilité des États-Unis. Cependant, la politique de Transports Canada en ce qui concerne l'application du SFAR 88, de même que les détails sur l'adaptation de cette politique de manière à ce qu'elle corresponde aux exigences canadiennes, est disponible sur le site Web de Transports Canada dans les deux langues officielles.

Bulletins sur la navigabilité aérienne, bulletins techniques, alertes de maintenance, bulletins sur la qualité

Pour ce qui est des bulletins sur la navigabilité aérienne, la réponse a été que ceux-ci ne sont pas toujours traduits, mais que les responsables des langues officielles ont reçu l'assurance que ce sera fait dorénavant. En ce qui concerne les bulletins techniques, les alertes de maintenance et les bulletins sur la qualité, la réponse a été que ceux qui proviennent des avionneurs ne sont pas traduits, mais que ceux qui sont produits à l'interne seront disponibles dans les deux langues officielles.

Manuel de contrôle

Au cours de l'enquête, les responsables des langues officielles ont affirmé que le manuel de contrôle, le document principal consulté régulièrement par le personnel du secteur *Maintenance Air Canada*, qui traite de la réglementation pertinente qui doit être appliquée, est en train d'être traduit en français.

Ressources en ligne pour les employés

En ce qui concerne la disponibilité des outils de travail qui sont accessibles sur le portail en ligne d'Air Canada à l'intention des employés, soit Aeronet, ou sur d'autres systèmes informatiques, par exemple, le logiciel TRAX, la réponse a été que : « Les outils sont généralement offerts dans les deux langues ».

Recommandations – Outils de travail

Afin d'assurer que les employés du secteur *Maintenance Air Canada* à Montréal aient accès, dans la langue officielle de leur choix, conformément à la partie V de la *Loi*, aux outils de travail dont ils ont besoin pour mener à bien leurs tâches, le commissaire aux langues officielles recommande qu'Air Canada :

6. réalise un examen exhaustif de tous les instruments de travail utilisés par les employés, y compris les documents en ligne, pour s'assurer qu'ils sont disponibles dans les deux langues officielles;
7. traduise en français et mette à la disposition des employés les outils de travail qui ne sont pas présentement disponibles dans les deux langues officielles, y compris le *Control Manual*, les bulletins sur la navigabilité, les bulletins techniques, les alertes de maintenance et les bulletins sur la qualité;
8. veille à ce que les nouveaux outils de travail soient mis à la disposition des employés dans les deux langues officielles de façon simultanée;
9. obtienne des avionneurs la version française des documents techniques utilisés par les employés et, à tout le moins, fournisse un glossaire bilingue des termes techniques utilisés par les avionneurs ainsi que d'autres outils d'accommodement pour aider les employés à exécuter leurs tâches;
10. mette en place un mécanisme assurant que la dimension des langues officielles est systématiquement prise en considération lors de l'acquisition de nouveaux outils de travail.

10. mette en place un mécanisme assurant que la dimension des langues officielles est systématiquement prise en considération lors de l'acquisition de nouveaux instruments de travail.